

Was soll man da noch sagen?

Gespräche mit herausfordernden Angehörigen

Pflegekräfte und Betreuungskräfte sehen sich in ihrem Arbeitsalltag täglich mit Anliegen, Wünschen und auch Kritik von Angehörigen und Klienten konfrontiert. Zum Teil sind diese berechtigt, zum Teil überhöht, unrealistisch oder auch grenzüberschreitend.

- Was ist ein angemessener Umgang wenn Gesprächspartner unsachlich, emotional übergriffig werden?
- Wie kann ich in meiner Rolle professionell handeln und dabei authentisch sein?

Kompetenz ist notwendig, damit schwierige Gespräche mit der notwendigen Sorgfalt und dem erforderlichen Know-how geführt werden, die für Veränderungen und gelungene Kommunikation wesentlich sind. Gelingt es, auch in schwierigen Gesprächen fair und lösungsorientiert zu bleiben, kann wieder eine gute „Arbeitskultur“ geschaffen werden auf deren Grundlage alle Beteiligten zielorientiert weiterarbeiten.

Die Balance zwischen professioneller Distanz und dem Umgang mit den eigenen Gefühlen von Ärger und Hilflosigkeit und Wut wird Thema des Seminars sein. Es werden persönlich erlebte schwierige Situationen reflektiert und individuelle Strategien für einen angemessenen Umgang praktisch erarbeitet.

Inhalte:

- Körpersprache: Gestik, Mimik, Haltung und Tonfall wirkungsvoll einsetzen.
- Das Gespräch aus dem „Zufall“ holen: Grundlagen und Methoden der Kommunikation.
- Erkennen eigener Muster in der Kommunikation
- wirkungsvolle Techniken der Gesprächsführung mit schwierigen Zeitgenossen
- Umgang mit Konflikten und herausforderndem Verhalten
- Praktische Übungen mit Situationen aus Ihrem Arbeitsalltag

Lernergebnis:

Die Teilnehmenden haben Handlungsmöglichkeiten erarbeitet und Strategien entwickelt, in heiklen Situationen aktiv und konstruktiv zu handeln und auf zu erwartende Konflikte vorbereitet zu reagieren.

Das Seminar entspricht dem Qualitätsniveau DQR 4

www.mandler-coaching.de

0176 12660003
mandler-coaching@online.de